BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada kenyataannya dalam dunia usaha selalu ada persaingan dan juga perkembangan yang sangat cepat, terlebih di era modern seperti sekarang. Dimana terdapat beragam bentuk usaha, baik jasa ataupun produk yang menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat. Agar jasa atau produk ini bisa bertahan menghadapi persaingan yang ketat di dunia pasar, para pelaku usaha dan perusahaan selalu ditekankan untuk berinovasi supaya mampu bersaing dengan usaha lainnya. Dengan demikian ini menjadi sebuah motivasi bagi para pelaku usaha atau perusahaan untuk bersaing dalam menciptakan dan mengembangkan produk yang terbaik untuk konsumen. Untuk bisa mencapainya dibutuhkan sebuah kebijakan yang tepat bagi para pelaku usaha atau perusahaan guna memenuhi semua tujuan yang ada sehingga tercipta para pelaku usaha dan perusahaan yang siap untuk bersaing dan bisa menaklukan para pesaingnya. Semua hal tersebut hanya mampu dilakukan oleh para pelaku usaha atau perusahaan yang memiliki kebijakan yang tepat serta mampu memberikan layanan atau produk yang terbaik dan akan tetap berada di dalam pasar.

Dalam bidang layanan atau jasa yang menjadi fokus tujuan yang paling diperhatikan adalah kepuaskan pelanggan dari jasa yang diberikan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Wahyono (2012) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Dengan demikian kepuasan bisa diperoleh melalui adanya hubungan yang disebabkan dari harapan dan realitas. Artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus yang terbaik dan sesuai dengan segala yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan. Untuk bisa memenuhi segala keingan atau kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan dapat dirancang sedemikian rupa melalui pengalaman-pengalaman yang ada, masukan dan saran dari pelanggan atau teman, dan informasi-informasi yang

Analisis Perbaikan.., Muhamad Azmi Amrullah, Fakultas Teknik, 2022

didapatkan dari pesaing. Dengan pelanggan yang terpuaskan oleh layanan atau jasa yang diberikan terdapat berbagai macam keuntungan, pelanggan akan loyal dan tidak mudah berpaling ke tempat lain, bisa mendapatkan kepercayaan, dan promosi gratis dalam bentuk ulasan baik tentang layanan yang diberikan oleh pelaku usaha atau perusahaan kepada para kerabatnya.

Castrol Cahaya Motor adalah bengkel sepeda motor yang diperuntukan untuk berbagai macam jenis merk motor yang terletak di daerah Tambun Selatan. Bengkel ini biasa memberikan jasa perbaikan motor seperti perawatan, baik pada bagian-bagian yang rusak atau untuk modifikasi, servis rutin berkala, penggantian oli, bahkan menyediakan berbagai macam part motor dan suku cadang. Beroperasi setiap hari senin-kamis, sabtu, minggu, dan libur pada hari jumat, buka mulai pukul 08.00 WIB – 17.00 wib.

Adapun beberapa bentuk kelebihan yang ada pada bengkel motor Castrol Cahaya Motor adalah lokasinya yang ramai yaitu berdekatan dengan pasar (20m) dan juga posisinya yang strategis berada di pertigaan jalan. Dibalik semua kelebihan tersebut terdapat juga kekurangannya seperti proses service yang kurang teliti dan baik, minimnya komunikasi dari mekanik kepada pelanggan yang terkadang menyebabkan miss komunikasi, ketersediaan spare part yang kurang lengkap, ruang tunggu yang tidak tertutup sehingga pelanggan bisa langsung terpapar oleh debu jalan dan polusi udara, serta belum adanya televisi sebagai bentuk hiburan dikala waktu menunggu pelayanan.

Adapun data komplain pelanggan yang diterima bengkel Castrol Cahaya Motor selama periode bulan Juni – Desember 2020 pada table 1.1.

Tabel 1.1.Total komplen bulan Juni – Desember 2020

Bulan	Jumlah Pelanggan	Jenis Komplain					Total Komplain	Persentase complain
		1	2	3	4	5		
Juni	412	10	6	8	7	8	39	9,46%
Juli	356	9	4	7	6	6	32	8,98%
Agustus	348	9	5	7	5	4	30	8,62%
September	395	8	4	8	6	7	33	8,35%
Oktober	420	11	6	7	5	8	37	8,80%
November	410	10	5	7	6	7	35	8,53%
Desember	415	12	4	6	7	5	34	8,19%
Total Pelanggan	2756	69	34	50	42	46	240	Rata-rata 8,7%

Sumber: Bengkel Castrol Cahaya Motor **(**2020)

Dari tabel di atas dapat diketahui total komplain selama periode bulan Juni – Desember 2020 ada 240 komplain atau sama dengan 8,7% selama 7 bulan, target perusahaan adalah 5%. Demi bisa menurunkan tingkat komplain pelanggan, tentunya pihak perusahaan harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan meningkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan hal-hal yang diingkan oleh pelanggan, dan dengan perencanaan pengembangan strategi yang tepat agar pelanggan bisa mendapatkan kepuasan. Serta bisa memberikan *review* positif setelah menerima pelayanan.

Keterangan jenis komplain:

1 = Proses servis yang kurang teliti dan baik

2 = Kurangnya komunikasi dari mekanik kepada pelanggan

3 = Ketersediaan spare part yang kurang lengkap

4 = Ruang tunggu yang kurang nyaman

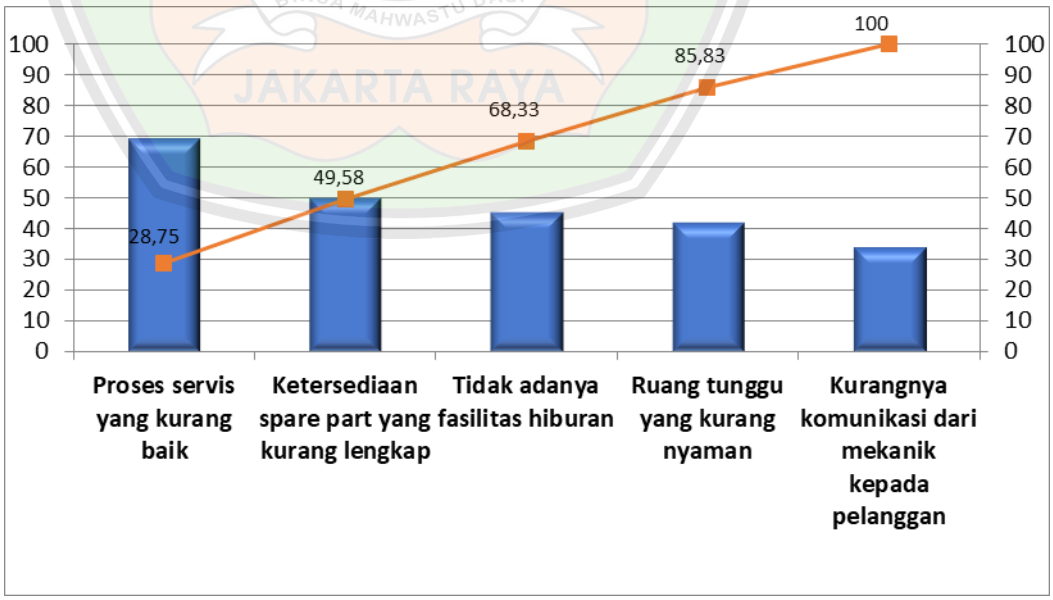
5 = Tidak adanya fasilitas hiburan

Tabel 1.2.Total Kumulatif komplain bulan Juni – Desember 2020

no	Jenis komplain	Total keluhan	Persentase (%)	Komulatif (%)
1	Proses servis yang kurang baik	69	28.75	28.75
2	Ketersediaan spare part yang kurang lengkap	50	20.83	49.58
3	Tidak adanya fasilitas hiburan	45	18.75	68.33
4	Ruang tunggu yang kurang nyaman	42	17.5	85.83
5	Kurangnya komunikasi dari mekanik kepada pelanggan	34	14.17	100

Sumber: Pengolahan Data (2021)

yaitu dari jenis komplain “Proses servis yang kurang baik”. Sedangkan persentase terkecil adalah dari jenis komplain “Kurangnya komunikasi dari mekanik kepada pelanggan”. Dan berikut adalah bentuk diagram pareto dari kumulatif complain bulan Juni – Desember 2020



Gambar 1.1 Diagram Pareto
Sumber: Pengolahan Data (2021)

Pada tabel pareto di atas menunjukan fokus perbaikan daripada komplain pelanggan yang ada adalah pada empat point keluhan, diantaranya yaitu Proses servis yang kurang baik, Ketersediaan spare part yang kurang lengkap, Tidak adanya fasilitas hiburan, Ruang tunggu yang kurang nyaman. Berdasarkan konsep pareto menyatakan bahwa 80% merupakan fokus perbaikan. Hal ini menjadi perhatian khusus salah satunya dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* dan alat bantu analisis tersebut yaitu *House of Quality* (HOQ).

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk proses perencanaan dan pengembangan produk atau jasa untuk menetapkan secara detail kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan daripada produk atau jasanya dalam memenuhi kebutuhan dan keingingan pelanggan. Sedangkan House of Quality menjadi alat bantu metode QFD yang digunakan perusahaan untuk melakukan perbaikan sesuai dengan berbagai spesifikasi teknik yang dimiliki perusahaan. Maka dari itu perlu diadakan penelitian di Bengkel Castrol Cahaya Motor dengan judul penelitian **"Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Pada Bengkel Motor Castrol Cahaya Motor Di Tambun Selatan)".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui identifikasi masalah yang ada pada Bengkel Motor Castrol Cahaya Motor adalah sebagai berikut::

1. Banyaknya komplain dari pelanggan melebihi target yaitu 5% sehingga menyebabkan kurangnya tingkat kepuasan pelanggan.
2. Belum diketahui secara spesifik perbaikan kualitas pelayanan seperti apa yang tepat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Analisis Perbaikan.., Muhamad Azmi Amrullah, Fakultas Teknik, 2022

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi yang sudah diuraikan diatas, melalui tabel komplain pelanggan dapat diketahui rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah saja yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan Bengkel Castrol Cahaya Motor?
2. Bagaimana spesifikasi perbaikan kualitas pelayanan yang paling tepat untuk pelanggan Bengkel Castrol Cahaya Motor guna meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.4 Batasan Masalah

Guna mempertegas penulisan skripsi ini penulis membatasi pembahasan masalah yaitu :

1. Data komplain pelanggan yang dipakai adalah periode bulan Juni – Desember 2020.
2. Tidak membahas tentang besarnya biaya perbaikan.
3. Tidak membahas penjualan dan pembelian sparepart.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan pada produk pelayanan dari Bengkel Castrol Cahaya Motor dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment.*
2. Mengetahui spesifikasi perbaikan yang seharusnya dilakukan oleh Bengkel Castrol Cahaya Motor guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Bagi Penulis

1. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan mendalam tentang manajemen operasi, QFD, HOQ, dan hubungannya dengan kualitas pelayanan.

1.6.2 Bagi Perusahaan

1. Dalam pelaksanaan penelitian ini diharapkan pihak perusahaan mampu lebih paham dan tahu tentang permasalahan yang ada. Terlebih, perusahaan mampu menciptakan peningkatan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan nilai kepuasan pelanggannya, loyalitas pelanggan, dan menambah kuantitas jumlah pelanggan.

1.6.3 Bagi Mahasiswa

1. PeningkatPenelitian ini tentunya diharapkan bisa memberikan tambahan informasi, gambaran tentang hal terkait, dan bisa menjadi referensi dalam penelitian serupa.

1.7 Tempat dan Waktu

1.7.1 Tempat

Nama Perusahaan : CV. Cahaya Motor

Alamat : Jalan Raya Setia Mekar, Tambun Selatan

1.7.2 Waktu

Waktu Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2020 – Juni 2021.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pengantar terhadap masalah yang akan dibahas yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneltian, sistematika penulisan.

Analisis Perbaikan.., Muhamad Azmi Amrullah, Fakultas Teknik, 2022

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan serta pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang bagaimana data penelitian diperoleh serta bagaimana menganalisa data. Oleh karena itu pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, diagram alir dan analisa.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian serta pengolahan atau perhitungan data dan analisa terhadap hasil-hasil yang telah diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan, analisis data serta saran-saran yang bisa diberikan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Analisis Perbaikan.., Muhamad Azmi Amrullah, Fakultas Teknik, 2022